

## Qualitätsmanagement durch Kundenbefragung

# AWO-Sozialstation analysiert die Ergebnisse

**Leverkusen.** Insgesamt zufrieden mit den Resultaten der HÄUSLICHE PFLEGE-Kundenbefragung zeigt sich die AWO-Sozialstation Leverkusen. 126 Empfängerinnen und Empfänger von Pflegeleistungen und deren Angehörige wurden gebeten, die Arbeit der Sozialstation zu bewerten. Zwei Drittel der Befragten hatten geantwortet und dem Pflegedienst eine Durchschnittsnote von 1,9 erteilt. Besonders freue man sich über die Einschätzung der Freundlichkeit des Personals, für die es im Durchschnitt die Note 1,28 gab, sagte Geschäftsführer Thomas Kaczmarek. Die Untersuchung zeige, „dass unsere Angestellten von den Fortbildungen und Schu-

lungen profitieren und einen motivierten und höflichen Umgang mit den Patienten pflegen“.

Weniger gut fiel dagegen das Urteil (2,82) der AWO-Kunden über das Beschwerdemanagement aus. Man werde sich zusammensetzen, um den Umgang mit Beschwerden zu verbessern. Die Befragung habe auch den Zweck gehabt, „herauszufinden woran wir arbeiten müssen“, so Thomas Kaczmarek. Der Ergebnisbericht ist öffentlich im Internet nachzulesen. Für die nächsten Jahre sei eine weitere Befragung geplant, kündigte Kaczmarek an. //

### INFORMATIONEN

[www.hp-kundenbefragung.de](http://www.hp-kundenbefragung.de)